

广东共青团打造青少年“心灵港湾” 12355 成名副其实的“生命线”

“针对高考考生,我们设计了科学减压活动。”广州市越秀区12355心理健康服务队负责人周玉朵说,他们联动心理咨询师、高校心理志愿者等专业团队,通过科普讲座、互动体验、一对一咨询辅导等方式,帮助青少年提升抗压能力。

今年中高考期间,团广东省委依托12355青少年服务热线,特别设置12355中高考减压专线,提供全天候24小时公益热线服务。

近年来,广东共青团在守护青少年心理健康上多措并举,通过线上线下联动做好青少年服务工作,开展“12355护苗行动”,联合相关单位依托12355青少年服务台,组建心理健康志愿服务队伍,推进实施关爱脱贫儿童“护苗行动”,为脱贫儿童提供心理咨询、法律援助、困难救助。

12355青少年服务台是共青团中央设立的青少年心理咨询和法律援助热线电话。2017年,已运行13年的广东12355青少年咨询服务热线升级为青少年服务台,承诺“全天24小时、全年无休”,并采用“统一接听、分类处置、分级跟办、闭环办理”的模式,提供在线心理咨询、法律援助等公益服务,其服务量在全国12355青少年服务台中居前列。

广东12355青少年综合服务平台连续两年被纳入广东省10件民生实事,被团中央评为“全国12355区域中心”,被全国妇联评为“全国维护妇女儿童权益先进集体”。荣誉背后,是一个个鲜活的暖心故事。

从“求助者” 变成“助人者”

在广东12355青少年服务台,心理咨询师丁丁经常细心解答来电者的问题。而在几年前,

她也是一名“求助者”。高三那年,她被确诊双相情感障碍,再加上母亲癌症晚期、学习陷入了低谷,一系列的打击让丁丁陷入迷茫。后来,在学校心理咨询师的耐心疏导以及丁丁的不懈努力下,她的心结被逐渐打开,最终考上了理想的大学。

在学习专业知识的同时,丁丁还热衷在网上分享自己好转的经历。每天与“病友”互相鼓励,轻松快乐的交流成了缓解症状的良药。

一次偶然机会,她在广东12355志愿平台看到广东省12355平台招募志愿者的信息,便报名成为话务心理助理。如今,她已熟练掌握共情的技术,为来访者提供心理疏导,从一名“求助者”变成“助人者”,也从一名志愿者成长为咨询师。

跟丁丁一样的咨询师,在广东12355青少年服务台还有很多。

黄杰(化名)是12355热线的众多受助青年之一,14岁的他曾被确诊重度抑郁症,一度处于辍学阶段。父母的不理解让他感到自卑痛苦、觉得活着没意义,甚至产生自杀念头。通过多次热线咨询和线下的心理服务,黄杰的症状得到一定缓解,“无数次深夜,在我最需要陪伴的时候,志愿者为我疏导情绪,现在通过定

期的药物治疗,我有了好转,恢复了正常的学习和生活。”

专业力量的动员组织问题,是平台发展要面对的重大挑战。目前,团广东省委组建了省市县三级近200支服务队伍,联系心理咨询师、律师、社工等逾8000人,围绕脱贫儿童学习、工作和生活中的急难愁盼问题,常态化提供心理疏导、学业督导、亲情陪伴等志愿服务,推动实现一县一阵地、一县一队伍、一校一社工,让广东省青少年享受更高标准、更高品质的“家门口”心理健康服务。

抓住痛点 解决青少年诉求

城乡区域发展不平衡是广东高质量发展的最大短板,尤其是在粤东西北地区,大量的青少年由于父母长期在大城市打工,成长过程中缺乏陪伴和教导,容易出现心理问题。

“12355热线服务就好像是医院急诊,我需要做的就是帮助他们缓和情绪,让他们从心理的阴暗面走向光明和希望面。”在专职心理咨询师杨芳看来,每一通热线电话背后,都是一名青年鼓起勇气后的倾诉,而咨询师每一次的引导和陪伴,则是对个体和家庭的挽救。两年多来,杨芳每周都会在工作之余花20小时,通过12355热线提供心理咨询志愿服务。

“这是一份伟大的工作,我热爱这份工作并从中找到了人生价值。在此过程中我真切感受到帮助他人带给自己的快乐,我们也会对他们说谢谢,感谢是相互的。”心理咨询师高秉芳介绍,团队会定期进行集中培训和业务交流,还有评先评优激励措施,这些方式都有助于增强团队

成员的归属感。

截至目前,广东12355平台接听来电超230万通,服务心理咨询逾百万次,现阶段日均通话1400多通。处置过自杀、自残、欺凌等高危和重点个案,劝导过青少年重返校园,帮助上万名青少年修复家庭关系。12355青少年服务台一方面通过实时线上心理咨询为求助的青少年提供心理赋能,助力青少年内在修复与自我成长;另一方面通过工单机制链接线下阵地的志愿者及学校、家庭、医院等支持性力量,共同为青少年重塑一个充满爱的心理环境,支持青少年身心健康成长。

全链条 精准匹配志愿服务

“这个热线电话对我来说就是精神支柱,让我在没有家人支持的情况下,改变了家人的看法,雪中送炭应该就是这样吧!”“在我高考前10天,热线小姐姐冷静理性的分析让我内心汹涌的波涛逐渐平静,最后超常发挥考出608分的成绩。”……在广东12355服务中心的墙上,贴着很多曾拨打过热线电话的青年寄来的手写感谢信。

今年高考之前,东莞12355与名师合作研发打造心理减压课,并在多个镇街开展中高考减压游园会、“父母学院”家庭教育讲座等沉浸式、体验式集体活动。团佛山市委依托12355青少年服务中心和青少年心理健康志愿服务队伍举办“考前情绪稳定,解锁记忆之门”等线上心理讲座,从多角度引导同学们在考前保持情绪稳定。云浮、汕尾等地团组织也不断深化12355品牌建设,开展减压主题活动。

团广东省委在对热线大数

据的分析中发现,人际关系、就业压力、恋爱与亲密关系是当下青年心理健康问题的主要来源,便有针对性地开展疏导情绪、化解心结等工作。值得关注的是,团广东省委还与110警务热线实现了技术联接,紧急情况下可一键转接并迅速出警处置。

“线上的服务要做好,线下的阵地也在延伸。”广东12355工作项目负责人朱吉鹏介绍,这两年,团省委花大力气在广东省建设12355线下服务阵地,建立心理健康志愿服务队伍,努力让青少年享受身边服务,让各地工单个案接得住、办得好。

朱吉鹏告诉记者,他们在处理一起学生在校被同学言语攻击的个案时,除了线上线下安抚情绪外,还将此事对接给相关地市的社工跟进,并告知校方共同处理。后来回访发现,这名同学遭遇的问题得到解决,心理健康状态也得到改善。

团广东省委大力推进线下阵地建设,建设市县12355青少年服务中心近200家,实现高危个案就近高效处置。同时,结合心理健康月、中高考等节点,组织心理咨询师、律师进学校、进农村、进社区,开展心理知识科普宣传、法治宣传教育等服务,线上线下覆盖青少年超过938万人次。

“经过多年努力,12355已成为共青团服务青少年心理健康的重要载体,成为一条名副其实的‘生命线’。”共青团广东省委书记冉波介绍,接下来,广东共青团将在不断提升线上服务质量的基础上,高质量建设超过200个线下服务阵地和200支专业志愿服务队伍,让广东省特别是粤东西北地区青少年,享受更高标准、更高品质的心理健康服务。

(据《中国青年报》)

